

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK KAWI JAYA BINTARO PADA MASA PANDEMI COVID-19

¹Nurwulan Adi Ismaya, ²Annisa Septyana Putri, ³Nurihardiyanti, ⁴Nurbeti

^{1,2,3,4}Program Studi Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

E-mail: nurwulanadiismaya@wdh.ac.id, anisaseptyana12@gmail.com.

ABSTRACT

At the end of 2019 the whole world was shocked by the outbreak of the covid-19 virus (Coronavirus Diase). Covid-19 is a type of infectious disease caused by a newly discovered virus. The purpose of this study was to determine the quality of service at the Kawi Jaya Bintaro pharmacy during the Covid-19 pandemic. This research is descriptive with accidental sampling method, data collection through questionnaires, the sample used is 388 respondents. The results show that at Apotek Kawi Jaya Bintaro who are willing to be the most respondents are aged (26-36 years) with a percentage of 45.1%, gender (Female) with a percentage of 73.2%, with a level of Education (SMA/Equivalent) with a percentage of 44.3% and working as an Employee/Entrepreneur with a percentage of 39.5%. The results of the evaluation carried out were obtained as much as 77.4% in the PUAS category.

Keywords : Covid-19, Kawijaya, satisfaction, service.

ABSTRAK

Di akhir tahun 2019 seluruh dunia telah dihebohkan oleh wabah virus covid-19 (Coronavirus Disease). Covid-19 merupakan penyakit menular yang terjadi akibat infeksi oleh virus yang baru ditemukan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan di Apotek Kawi Jaya Bintaro pada masa pandemi covid-19. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan metode accidental sampling, Pengumpulan data melalui kuesioner, sampel yang di gunakan 388 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Apotek Kawi Jaya Bintaro yang bersedia mengikuti dan menjadi respondent terbanyak adalah usia 26-36 tahun dengan persentase 45,1%, jenis kelamin (Perempuan) dengan persentase 73,2%, dengan tingkat Pendidikan (SMA/Sederajat) dengan persentase 44,3% dan bekerja sebagai Karyawan/Wiraswasta dengan persentase 39,5%. Hasil dari evaluasi yang di lakukan di peroleh sebanyak 77,4% dengan kategori Puas.

Kata Kunci: Covid-19, Kawijaya, kepuasan, pelayanan.

PENDAHULUAN

Akibat dari pandemi covid-19 pelayanan di Apotek memiliki perbedaan untuk pelayanan kefarmasian seperti penerapan untuk menjaga jarak, membatasi kontak langsung dengan pasien dan jumlah pengunjung yang boleh masuk kedalam apotek juga di batasi maksimal enam orang yang boleh mengantri di dalam apotek, sisanya di buat antrian di luar apotek. Kepuasan konsumen apotek adalah cerminan dari kualitas pelayanan yang di berikan Apotek, yang mana sebuah pelayanan dapat berupa interaksi langsung dengan pelayanan medis, konsumen atau sistem pelayanan kesehatan umum secara keseluruhan seperti pelayanan dari administrasi, keuangan, serta petugas Apotek (Tootubun, 2018). Survei lapangan mengenai tingkat kepuasan pasien menjadi suatu masalah penting untuk di ketahui karena dapat digunakan untuk peningkatan kepuasan pasien sebagai mutu layanan kesehatan. Karena itu pengukuran kepuasan perlu dilakukan secara berkala dan memiliki tingkat akurasi yang baik (Angelova & Zakiri, 2011). Tingkat kepuasan pasien dapat mempengaruhi kemauan pasien untuk berkunjung kembali ke apotek yang sama. Konsumen yang puas akan menjadi loyal, dan konsumen tersebut dapat memberikan apresiasi berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya, yang sangat di harapkan Apotek Kawi Jaya Bintaro.

Dari hasil survei di Apotek Anugrah legok-parung mengalami penurunan selama selama periode Januari-Juni 2021. Masalah yang terjadi yaitu kurang mendapat informasi tentang penggunaan obat secara jelas, kurang cepatnya petugas dalam merespon pasien yang datang serta kurang fasilitas tempat duduk sehingga pasien yang datang harus berdiri menunggu antrian jika apotek sedang ramai (Marbun, 2021).

Dari penelitian yang dilakukan oleh Yuyun Yuniar (2016) yang melakukan penelitian berdasarkan lima dimensi terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai tertinggi dari dimensi *empathy* (keramahan). memperoleh 94,5%, sedangkan dimensi terendah adalah *assurance* (jaminan).

Dengan masih rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Indonesia menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kawi Jaya Bintaro.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kawi Jaya Bintaro selama pandemi *covid-19*

Tujuan Umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek Kawi Jaya Bintaro ketika masa pandemi covid-19 karena dibatasi jumlah pengunjung yang boleh masuk ke dalam apotek agar bisa mengatur jarak dengan pengunjung lainnya selebihnya mengantri di luar apotek.

METODE

Kerangka konsep penelitian adalah keterkaitan antara sebuah konsep terhadap yang lainnya, atau antara sebuah variabel dengan variabel lainnya dari masalah yang ingin diteliti (Notoatmojo, 2012). Variabel merupakan simbol yang menjelaskan nilai dari konsep variabel yang bervariasi (Notoatmojo, 2012). Penelitian ini dilakukan di Apotek kawi jaya bintaro yang beralamat di Ruko Sentra Menteng Blok MN 88N Bintaro Sektor 7 Tangerang Selatan pada tahun 2022. Penelitian dilaksanakan pada Januari-februari 2022.

Menurut Sudigdo (2011) penelitian ini merupakan penelitian observasional studi deskriptif analitik. Penelitian menggunakan observasi atau pengukuran variabel dilakukan dalam satu waktu yang sudah ditentukan. Penelitian ini adalah rancangan penelitian dengan cara melakukan pengukuran atau pengamatan langsung pada saat yang bersamaan atau sekali periode waktu.

Menurut Yanti (2021) yang disebut tingkat populasi adalah keseluruhan jumlah responden yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai sebuah karakteristik dan kualitas spesifik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dilakukan penelitian dan kemudian diambil kesimpulan. Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien yang datang ke Apotek Kawi Jaya Bintaro yang memenuhi kriteria. Di dalam penelitian ini menggunakan populasi dari rata-rata pasien yang berkunjung ke Apotek Kawi Jaya Bintaro pada Januari-Desember tahun 2021 sebanyak 12.250 populasi.

Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah bagian populasi pasien yang datang ke Apotek Kawi Jaya Bintaro. Untuk menghitung jumlah sampel yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Menentukan sampel dengan kebetulan/

accidental dengan peneliti dan mau diwawancara oleh peneliti. Untuk menghitung banyaknya sampel menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{12.250}{(12.250)(0.05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{12.250}{12.250 \times 0.0025 + 1}$$

$$n = \frac{12.250}{31.6} = 387.7 \text{ dibulatkan menjadi } 388 \text{ responden}$$

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* sendiri merupakan penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang datang ke Apotek Kawi Jaya Bintaro dan yang memenuhi kriteria. Di dalam penelitian ini menganalisa data yang telah di kumpulkan dengan menggunakan kuisisioner langsung kepada responden, data di olah dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, yang berjudul Evaluasi kualitas pelayanan di Apotek Kawi Jaya Bintaro ketika masa pandemi covid – 19, pengumpulan data di lakukan selama enam bulan di mulai pada bulan februari-juli 2022 dengan sampel sebanyak 388 responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1. Sumber: Data Primer Koesioner Responden 2022

No	Kategori	Usia	Jumlah	Persentase
1	Masa Remaja Akhir	17-25 Tahun	95	24,5%
2	Masa Dewasa Awal	26-36 Tahun	175	45,1%
3	Masa Dewasa Akhir	36-45 Tahun	118	30,4%
Total			388	100%

Berdasarkan Tabel 1 mengenai karakteristik Responden berdasarkan usia di dapatkan hasil usia terbanyak yang datang ke Apotek Kawi Jaya Bintaro dan menjadi responden yaitu usia dewasa awal sebanyak 45,1% dan paling sedikit berkunjung ke apotek Kawi Jaya Bintaro Adalah usia Masa remaja Ahir sebanyak 25,5%.

2. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Sumber: Data Primer Koesioner Responden 2022

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1	Laki Laki	104	26,8 %
2	Perempuan	284	73,2 %
Total		388	100 %

Berdasarkan Tabel 4.2 di dapat hasil dari karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, di dapat hasil bahwa pengunjung perempuan lebih banyak di bandingkan pengunjung laki laki. Pengunjung perempuan sebanyak 73,2% sedangkan pengunjung laki laki sebanyak 26, 8%.

3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 3. Sumber: Data Primer Koesioner Responden 2022

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tidak bersekolah	0	0%
2	SD/Sederajat	1	0,3%
3	SMP/Sederajat	50	12,9%
4	SMA/Sederajat	172	44,3%
5	Perguruan Tinggi	165	42,5%
Total		388	100%

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan Pendidikan di dapat persentasi tertinggi adalah yang tingkat pendidikannya SMA/Sederajat mendapatkan hasil 4,3% dan Pendidikan terendah adalah yang tingkat pendidikannya SD/Sederajat dengan hasil 0,3%.

4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. Sumber:Data Primer Koesioner Responden 2022

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Karyawan/Wiraswasta	153	39,5%
2	Ibu rumah tangga	75	19,3%
3	Wirausaha/Dagang	110	28,3%
4	Tidak bekerja	50	12,9%
Total		388	100%

Berdasarkan Tabel 4.4 mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di dapatkan hasil yang terbanyak dalam penelitian ini adalah yang bekerja sebagai karyawan/wiraswasta di dapat sebanyak 39,5% dan yang paling sedikit adalah yang tidak bekerja memperoleh 12,9%.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kepedulian (*empathy*), kehandalan (*reliability*) daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*)

1. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Tabel 5. Sumber:Data Primer Koesioner Responden 2022

No	Indikator	Jumlah Skor yang Diperoleh	Jumlah Skor Total	%	Rata-Rata Persentase	Klarifikasi
1	Luas ruang tunggu memadai	1352	1940	69,7%	69,1%	Puas
2	Tempat duduk di ruang farmasi mencukupi	1176	1940	60,6%		
3	Ruang farmasi bersih dan rapi	1354	1940	69,8%		
4	Instalasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir, dan toilet	1372	1940	70,7%		
5	Tersedia poster dan leaflet (brosur) di instalasi farmasi	1451	1940	74,8%		

Pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) di peroleh persentasi tertinggi sebanyak 74,8% pada indicator “Tersedia poster dan leaflet(brosur) di instalasi farmasi, dan persentasi ter rendah di peroleh sebanyak 60,6% pada indicator “Tempat duduk di ruang farmasi mencukupi”.

Tabel 6. Sumber:Data Primer Koesioner Responden 2022

No	Pelayanan Kefarmasian	Persentase Kepuasan	Rata-Rata Persentase Kepuasan	Kategori
1	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	69,1%	77,4%	Puas
2	Dimensi Kepedulian (<i>Empathy</i>)	74,4%		
3	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	80,9%		
4	Dimensi Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	80,3%		
5	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	82,3%		

Gambaran tingkat kepuasan pasien di Apotek Kawi Jaya Bintaro secara keseluruhan di peroleh dari semua total dimensi sehingga di peroleh rata rata persentase kepuasan pasien yang terdapat di apotek kawi jaya bintaro dengan kategori “PUAS”.

KESIMPULAN

1. Hasil Identifikasi Berdasarkan Karakteristik Pasien
 - a. Berdasarkan Usia terbanyak adalah 26-36 Tahun sebanyak 45,1%
 - b. Berdasarkan Jenis kelamin terbanyak Perempuan sebanyak 73,2%
 - c. Berdasarkan Pendidikan Terbanyak adalah SMA/ sederajat 44,3%
 - d. Berdasarkan Pekerjaan Terbanyak adalah karyawan/wiraswasta 39,5%
2. Hasil identifikasi kepuasan pasien berdasarkan Dimensi
 - a. Bukti langsung (*Tangible*) di peroleh 69,1% berada di kategori Puas.
 - b. Kepedulian (*Empathy*) 74,4% berada pada kategori Puas.
 - c. Keandalan (*Reliability*) 80,9% berada pada kategori Puas.
 - d. Daya tanggap (*Responsiveness*) 80,3% berada pada kategori Puas.
 - e. Jaminan (*Assurance*) 82,3% berada pada kategori Sangat Puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief,M.,2000.,Prinsip dan Dasar Managemen Umum Dan Farmasi, Yogyakarta: Gajah Mada
- Angelova, Biljana dan Jusuf Zekiri, 2011, Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). “International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences
- Azwar,saifuddin.2011.sikap Manusia Teori dan pengukurannya Yogyakarta : Pustaka pelajar
- Depkes RI 2019 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 Tentang kefarmasian
- [Depkes RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian,Jakarta,Departemen kesehatan Republik Indonesia
- Dinkes.2016, Standar pelayanan kefarmasian Di Apotek
- Dr. Maimunah Toatubun, 2018, Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Untuk Memenuhi Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Haulussy Ambon, Yogyakarta, Arti Bumi Intaran, (Anggota IKAPI)

- Fallucchi, F., Faravelli, M., Quercia, S.(2020)'Fair allocation of scarce medical resources in the time of COVID-19: what do people think?', *journal of medical ethics*,47(1),pp.3- 6.doi:10.1136/medethics-2020- 106524
- Frisellya, Priska, dan Benno Rahardyan.2009''Studi Presepsi Tingkat kekotoran untuk mendukung penyapuan jalan(Studi Kasus:Kota Bandung).''*Jurnal Program Studi Teknik Lingkungan, Institute Teknologi Bandung*
- Handayani, R.S., Raharni., Gitawati, Retno., 2009, Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia, *Makara Kesehatan*,Vol. 13, No.1, Juni 2009: 22-26
- Hedima, E.W., Adeyemi, M.S., ikunaiye,N. Y.(2020)' Community Pharmacists: on the frontline of health service against COVID-19 in LMICs, *Research in social and Administrative pharmacy*, 17(1), pp.1964 1966. doi:https://doi.org/10.1016/j.sapharm.202 0.04.013.
- Hoti, K., Jakupi, A., Hetemi, D., Raka, D., Hughes, J., Desselle, S (2020)'Provision of Community pharmacists service during COVID-19 pandemic: a cros selection study of community pharmacists experiences with preventive measures and sources of international,international journal of clinical pharmacy,42(4),pp.1197-1206. doi:10.1007/s11096020-01078-1
- International pharmaceutical Federation.(2017)'Fip statmenen of policy Role of pharmacist in disaster management'. The Hague, the Neterlands:FIP
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia(2020). FAQ CORONA VIRUS: Pertanyaan dan jawaban terkait Covid-19 Dipublikasikan pada rabu,04 maret 2020
- Kurniawan,kontrius yan.2018''tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wae Laku Ruteng kabupaten Manggarai[SKRIPSI].''Jakarta,sinar Grafika.
- Lapau, Prof.Dr.Buchari,dr.MPH. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan disertai Pedoman bagi Mahasiswa S-1, S-2 dan S-3.* Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Marliroreki Marbun,2021.Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Anugrah Legok-Parung Panjang
- Mentri kesehatan RI.Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar pelayanan Kefarmasian Di Apotek
- Notoatmojo,Soekidjo,2012.*Metodologi Penelitian Kesehatan.*Jakarta:Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmojo s(2014) *promosi kesehatan dan prilaku kesehatan,PT Rineka Cipta*
- Novaryantin S,Ardhany SD,Aliyah,S 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr.Murjani Sampit*
- Priyoto dan Mega Ariyanti P.2017.*Kebutuhan Dasar Keselamatan Pasien.* Yogyakarta:Putaka Panasea
- Permenkes No.73.2016.*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*
- Permenkes, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar pelayanan Kefarmasian Di Apotek*
- Puspita S Elmiawati L.2017.*Tingkat kepuasan pasien Terhadap pelayanan obat Di Apotek wilayah kecamatan mertoyudan kabupaten magelang.yogyakarta*
- Intan Purnamawati,2021. *Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kefarmasian di Apotek Berkat Pamulang*

- Sabarudin, et.al 2020 evaluasi mutu pelayanan kefarmasian pada masa pandemic covid-19 di rumah sakit santa anna kota kediri
- Setiadi, elly M, dan kolip usman.(2011).Pengantar sosiologi Jakarta: kencana prenanan Media group
- Sudigdo.2011.Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi ke-4.Jakarta : Sagung seto
- Sugiono,2012. Metode penelitian kuantitatif,kualitatif,dan R&B Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono & Chandra,G.2011.service,Quality, & Satisfaction.yogyakarta : Andi.
- World health organization (2020),corona virus viewed 4 oktober 2021.https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_3.
- Yanti. 2021. Strategi penelitian Yuniar,Y.(2016).Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan kefarmasian Di Apotek.Kefarmasian Indonesia
- Zheng, S.Q., Yang, L., Zhou, P, X., Li, H.B., Liu, F., Zhao, R. S. (2020), Recommendations and guidance for providing pharmaceutical care services during COVID-19 Pandemic: a China perspective.in *Research in social and administrative pharmacy*,17(1),1819-1824.doi:<https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.03.012>